

## DAFTAR ISI

### COVER

ABSTRAK .....	ii
RINGKASAN .....	iii
PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING .....	vi
LEMBAR PERNYATAAN .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	12
C. Perumusan Masalah .....	12
D. Batasan Masalah .....	13
E. Kegunaan Penelitian .....	13

### BAB II KAJIAN TEORETIK

A. Deskripsi Konseptual .....	15
1. Kepuasan Pelanggan .....	15
2. Kualitas Pelayanan .....	27
3. Kualitas Produk .....	34
4. Harga .....	39
B. Review Penelitian Relevan .....	54
C. Kerangka Pemikiran .....	57
D. Hipotesis Penelitian .....	61

<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Tujuan Penelitian .....	62
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	62
C. Metode Penelitian.....	62
D. Populasi dan Sampel.....	65
E. Teknik Pengumpulan Data .....	66
F. Teknik Analisis Data .....	92
G. Hipotesis Statistika .....	97
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Deskripsi unit dan Analisis Observasi.....	98
B. Pengujian Persyaratan Analisis .....	114
C. Pengujian Hipotesis .....	118
D. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	121
<b>BAB V KESIMPULAN, DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan.....	130
B. Implikasi.....	131
C. Saran .....	132
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>134</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>137</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data jumlah pernikahan di DKI Jakarta pada tahun 2012.....	5
Tabel 1.2	Jumlah Pelanggan ( <i>Event</i> ) Nisa <i>Wedding &amp; Catering Service</i> .....	6
Tabel 1.3	Harga Paket PT. Nisa Artha Boga .....	11
Tabel 2.1.	Perbandingan penelitian yang relevan.....	56
Tabel 3.1.	Kisi-kisi Instrumen Kepuasan pelanggan.....	67
Tabel 3.2	Skala Likert (Penelitian Kuantitatif).....	69
Tabel 3.3	Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel Y .....	72
Tabel 3.4	Perhitungan Reliabilitas Variabel Y.....	73
Tabel 3.5	Kisi-kisi Instrumen Kualitas pelayanan .....	75
Tabel 3.6	Skala Likert (Penelitian Kuantitatif).....	76
Tabel 3.7	Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel $X_1$ .....	78
Tabel 3.8	Perhitungan Reliabilitas Variabel $X_1$ .....	80
Tabel 3.9.	Kisi-kisi Instrumen Kualitas produk .....	81
Tabel 3.10	Skala Likert (Penelitian Kuantitatif).....	82
Tabel 3.11	Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel $X_2$ .....	84
Tabel 3.12	Perhitungan Reliabilitas Variabel $X_2$ .....	85
Tabel 3.13	Kisi-kisi Instrumen Harga.....	87
Tabel 3.14	Skala Likert (Penelitian Kuantitatif).....	88
Tabel 3.15	Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel $X_2$ .....	90
Tabel 3.16	Perhitungan Reliabilitas Variabel $X_2$ .....	91
Tabel 4.1	Penyebaran Kuisioner .....	98
Tabel 4.2	Responden Menurut Jenis Kelamin .....	99
Tabel 4.3	Usia .....	100
Tabel 4.4	Domisili .....	101
Tabel 4.5	Pendidikan .....	102
Tabel 4.6	Lokasi Event.....	103

Tabel 4.7	Jenis Paket .....	105
Tabel 4.8	Keputusan Pembelian Paket .....	106
Tabel 4.9	Mengetahui PT Nisa Artha Boga .....	107
Tabel 4.10	Penggunaan Produk .....	109
Tabel 4.11	Deskripsi Kepuasan pelanggan .....	110
Tabel 4.12	Deskripsi Kualitas Layanan .....	112
Tabel 4.13	Deskripsi Kualitas produk .....	113
Tabel 4.14	Deskripsi Harga .....	114
Tabel 4.15	Uji Normalitas .....	115
Tabel 4.16	Uji Heteroskedastisitas .....	116
Tabel 4.17	Uji Multikolinieritas .....	117
Tabel 4.18	Tabel Uji t .....	118
Tabel 4.19	Tabel Uji F .....	120
Tabel 4.20	Koefisien Determinan .....	121

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Konsep Kepuasan Pelanggan .....	18
Gambar 2.2	Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	19
Gambar 2.3	Faktor Kepuasan Pelanggan .....	22
Gambar 3.1	Konstelasi Pengaruh Antar Variabel .....	64
Gambar 4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	99
Gambar 4.2	Responden Berdasarkan Usia .....	100
Gambar 4.3	Responden Berdasarkan Domisili.....	102
Gambar 4.4	Responden Berdasarkan Pendidikan.....	103
Gambar 4.5	Responden Berdasarkan Lokasi Event.....	104
Gambar 4.6	Responden Berdasarkan Jenis Paket.....	105
Gambar 4.7	Responden Berdasarkan Keputusan Pembelian .....	107
Gambar 4.8	Responden Berdasarkan Mengenal Nisa Artha Boga.....	108
Gambar 4.9	Menggunakan Produk Nisa Catering .....	109
Gambar 4.10	Daerah penerimaan-penolakan Ho (Uji F) .....	120
Gambar 4.11	Pengujian Hipotesis dengan uji t.....	122

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Uji Coba .....	137
Lampiran 2 Hasil Uji Coba .....	141
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas .....	145
Lampiran 4 Uji Valliditas Kepuasan Pelangan .....	151
Lampiran 5 Data Hasil Penelitian.....	153
Lampiran 6 Variabel Kualitas Pelayanan .....	157
Lampiran 7 Uji Normalitas .....	162
Lampiran 5 Riwayat Hidup .....	208